

# Sosiaali- ja terveysministeriö

Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanke

Palvelusetelikokeilu -osahanke

## VALINNANVAPAAUSKOKEILUN ARVIOINTI

SUUN TERVEYDENHUOLLON VÄLIRAPORTTI

Q3/2018

# Sisältö

## Valinnanvapauskokeilun tilanne:

- |    |                              |       |
|----|------------------------------|-------|
| 1. | Asiakkaiden näkökulma        | s. 4  |
| 2. | Järjestäjien näkökulma       | s. 13 |
| 3. | Palveluntuottajien näkökulma | s. 20 |
| 4. | Henkilöstön näkökulma        | s. 29 |
|    | Liitteet                     | s. 31 |

Kunkin kappaleen alkuun on tiivistetty lyhyesti näkökulman avainhavaintoja raportin lukemisen helpottamiseksi.

# Raportti Q3/2018

Tähän raporttiin on arviointisuunnitelman mukaisesti koottu tietoja kokeilualueilta kerättyjen asiakaspalautteiden (vaihdon syyt -kyselyt) sekä alueiden toimittamien tilastojen perusteella. Lisäksi raportissa on hyödynnetty tuottajien haastatteluita.

Kunakin näkökulman aluksi on esitetty kuvaus arviointisuunnitelman kohdista arviointikysymyksittäin. Tässä raportissa on nostettu kysymyksistä esiin ainoastaan ne, joihin pystytään viimeisen kvartaalin aikana kerätyn tiedon valossa nostamaan esiin havaintoja.

Raportissa on hyödynnetty kokeilualueiden ja yritysten toimittamia tietoja, joiden oikeellisuutta ei ole validoitu. Suun terveydenhuollon kokeilun osalta seurantatietoja kerättiin ensimmäistä kertaa Q3/2018 raportoinnissa, minkä vuoksi tiedot ovat vielä puutteellisia eivätkä ne sisällä kaikkia raportointikauden tietoja.

**Asiakkaan näkökulma**

# Tiivistelmä kokeilualueiden erityispiirteistä

	Keski-Uusimaa	Tampere
Kokeilun alkamisajankohta	1/2018	5/2018
Kuinka usein voi vaihtaa palveluntuottajaa?	6 kuukauden välein	8 kuukauden välein
Mitkä palvelut kuuluvat kokeilun piiriin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perushammashoito: suusairauksien ennalta ehkäisy, suun ja hampaiden hoidon tarpeen arviointi, tarkastus / tutkimus, diagnoosi, tarvittava ja oireenmukainen hoito (myös kiireellinen hoito virka-aikana), pidempiaikainen hoitosuunnitelma, hoitovälin määritys ja tarvittaessa kutsu / kehote, sekä kuvantamispalvelut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perushammashoito: suusairauksien ennalta ehkäisy, suun ja hampaiden hoidon tarpeen arviointi, tarkastus / tutkimus, diagnoosi, tarvittava ja oireenmukainen hoito (myös kiireellinen hoito virka-aikana), pidempiaikainen hoitosuunnitelma, hoitovälin määritys ja tarvittaessa kutsu / kehote, sekä kuvantamispalvelut.</li> <li>Kirjallinen omahoitosuunnitelma</li> </ul>
Palveluntuottajien korvausmalli	<p>Kokeilun korvaus- ja rahoitusmalli perustuu kapitaatio- ja suoriterahoitukseen, jota säädellään kannustinmekanismein. Korvausmalli muodostuu keskimäärin 50 % kapitaatiokorvauksesta, 40 % suoritekorvauksesta ja 10 % kannustin-/sanktiojärjestelmästä.</p> <p>Kokeilussa tavoiteltu keskimääräinen asiakaskohtainen korvaussumma on 290 € vuodessa. Tästä kapitaatio-osuus on n. 145 €, suoritekorvaus n. 116 € sis. protetiikasta erikseen maksettavat toimenpidekustannukset, sekä kannustimien tai sanktioiden osuus toteutuessaan n. 30 €. Käytännössä tuottajan keskimäärin saama korvaus voi vaihdella 260 – 320 euron välillä.</p>	<p>Palveluntuottajille maksetaan palvelua käyttävistä asiakkaista kiinteä korvaus, joka on 150 €. Korvausta maksetaan, vasta kun hoito alkaa. Jos palvelua käyttävälle asiakkaalle tehdään kiinteään korvaukseen kuulumattomia toimenpiteitä, niistä maksetaan suoriteperusteiset korvaukset. Kokeilussa tavoiteltu keskimääräinen asiakaskohtainen korvaussumma on 300 € vuodessa.</p> <p>Asiakkaalle, jotka eivät halua suu ja hampaiden tutkimusta, voidaan tehdä yksittäinen kiireellinen / puolikiireellinen / kiireetön toimenpide, josta korvataan 51 € / toimenpide. Yksittäinen toimenpide on mahdollista tehdä vain 2 kertaa 12 kk:n aikana.</p> <p>Tuottajia kannustetaan laatu- ja seurantamittarien käytöstä ja siihen on osoitettu korvaus, joka on n. 5 % kokeilun palveluntuotantoon varatusta määrärahadista.</p>

# Tiivistelmä asiakkaan näkökulmasta raportissa Q3/2018

- Kokeilualueet ovat varsin erilaisia keskenään kokeilun toteutuksen osalta, minkä vuoksi alueita on monin paikoin tarkasteltu erikseen.
  - Keski-Uudenmaan kokeilun vaihtajamäärät ovat laskeneet kokeilun edetessä. Kokonaisvaihtajien määrä ja osuus on pysynyt matalana alueella ja vaihtajien osuus kokeiluväestöstä on alle prosentin.
  - Tampereella suurin osa kuntakohtaisista kiintiöistä (alun perin yht. 4000) täyttyi heti kokeilun ensimmäisinä päivinä. Kokeilu on herättänyt suurta kiinnostusta eivätkä kaikki halukkaat ehtineet tehdä vaihtoa ennen kiintiöiden täyttymistä.
  - Vaihdon syy –kyselyiden valossa palveluntuottajan valintaan vaikuttaa Tampereella useimmin ensisijaisesti palveluntuottajan sijainti sekä toiseksi useimmin hammaslääkäriaikojen saatavuus.
  - Vaihtajista hieman suurempi osa on naisia (sis. molempien alueiden tiedot). Vaihtajista huomattava osa on työikäisiä (18-64-vuotiaita), mutta on myös huomioitava, ettei suun terveyden kokeiluun voi osallistua alaikäisiä.
  - Tampereella vaihtajista suurempi osa (60 %) asioi tyypillisesti julkisella puolella tarvitessaan suun terveydenhuollon palveluita.

# Ovatko kokeilussa mukana olevat tietoisia mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

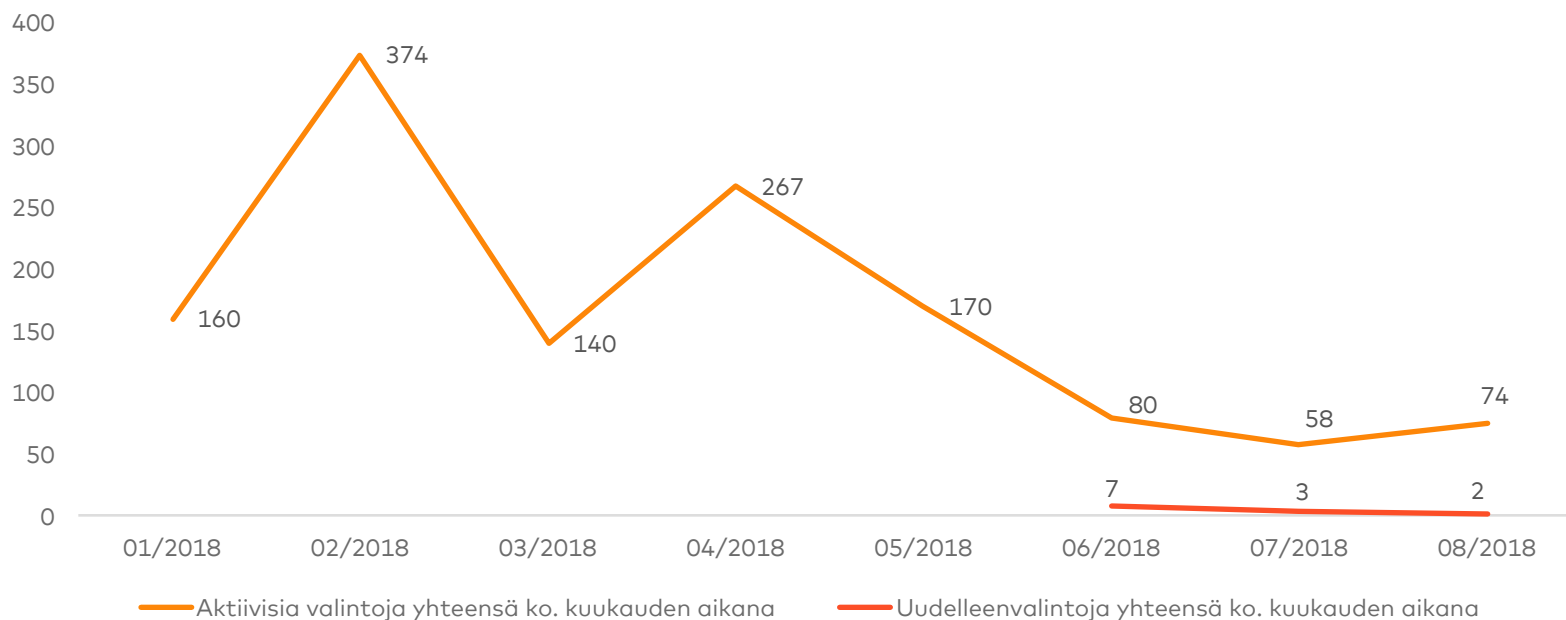
## VAIHDON TEHNEIDEN OSUUS

- Kuukausittainen vaihtojen määrä (ka) on laskenut Keski-Uudenmaan kokeilussa kokeilun etenemisen myötä. Suurimmat vaihtomäärät ovat olleet kokeilun alussa alkuvuodesta 2018.
- Keski-Uudenmaan kokeilussa on mahdollista vaihtaa tuottajaa 6 kuukauden välein. Ensimmäisiä uudelleen vaihtoja on tehty kesällä 2018, mutta uudelleen vaihtojen määrät ovat pysyneet hyvin matalina.
- Tampereen kokeilun alun perin 4000 vaihtajan asiakaskiintiöstä johtuen vaihdot ajoittuvat heti kokeilun alkuun. Kokeilu on herättänyt suurta kiinnostusta ja kiintiöt täyttyivät nopeasti.
- Tampereella ei seurata uudelleen vaihtoja, sillä asiakkaat voivat valita kerran palveluntuottajan noin kahdeksan kuukautta kestäväen kokeilun aikana.

# Ovatko kokeilussa mukana olevat tietoisia mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

TEHDYT VALINNAT KOKEILUN ALUSTA LÄHTIEN

Valintoja yhteensä (Keski-Uusimaa)

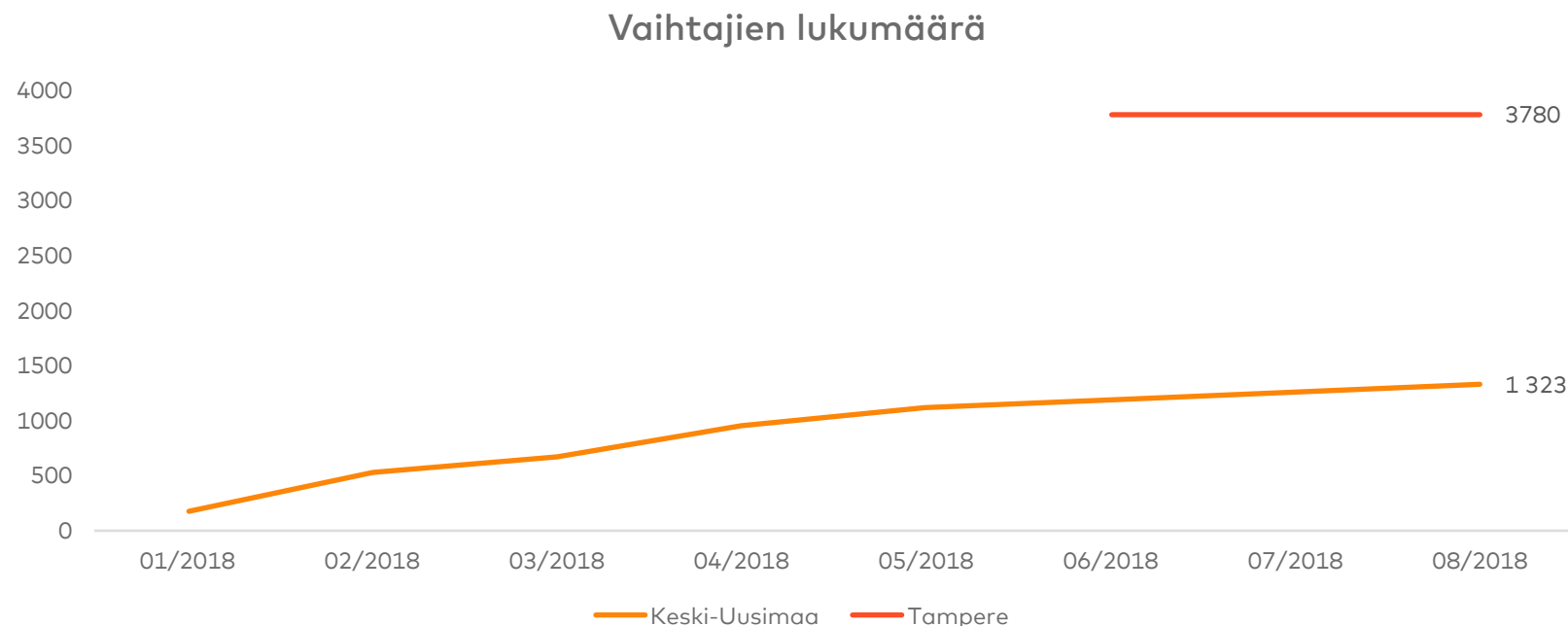


Tampereen osalta kuukausittainen seuranta ei ole mielekästä, sillä kokeilun kuntakohtaiset kiintiöt täyttyivät monilla alueilla heti kokeilun ensimmäisinä päivinä.



# Ovatko kokeilussa mukana olevat tietoisia mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

## VAIHTAJIEN MÄÄRÄ KUUN ENSIMMÄISENÄ PÄIVÄNÄ ALUEITTAIN

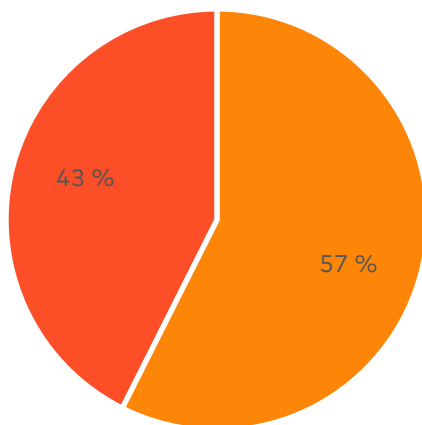


Keski-Uudellamaalla noin 1 % kokeilualueen väestöstä on tehnyt vaihdon kokeilun aikana. Myös Tampereella kokeiluun kuuluvasta väestöstä noin 1 % on tehnyt vaihdon, mutta Tampereella vaihtajamäärän kasvua estää 4000 vaihtajan kiintiö, joka on jaettu kuntakohtaisesti.

# Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

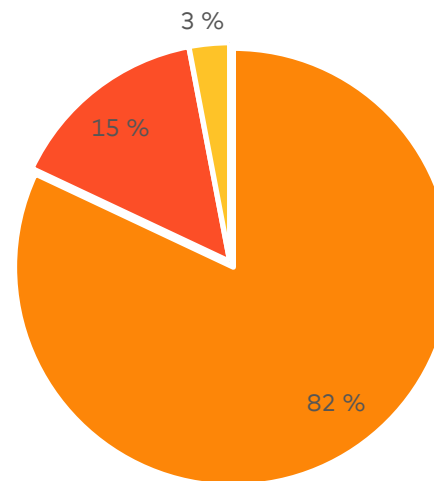
## VAIHDON TEHNEIDEN OSUUS KOKEILUN ALUSTA LÄHTIEN

Miesten ja naisten osuus vaihdon tehneistä, molemmat alueet yhteensä kokeilun alusta lähtien



■ Naisia ■ Miehiä

Eri ikäryhmien osuus vaihdon tehneistä, molemmat alueet yhteensä kokeilun alusta lähtien



■ 18-64-vuotiaat ■ 65-74-vuotiaat ■ 75-84-vuotiaat ■ Yli 84-vuotiaat

Huom. Kuvaajat kuvaavat vaihdon tehneiden jakaumia eikä niitä ole suhteutettu alueiden väestödemografiaan. Kokeiluihin voivat osallistua vain yli 18-vuotiaat.

# Syyt vaihdon takana

## 10 YLEISINTÄ VAIHDON SYYTÄ

Vaihdon syyt (Tampere, kokeilun alusta lähtien)



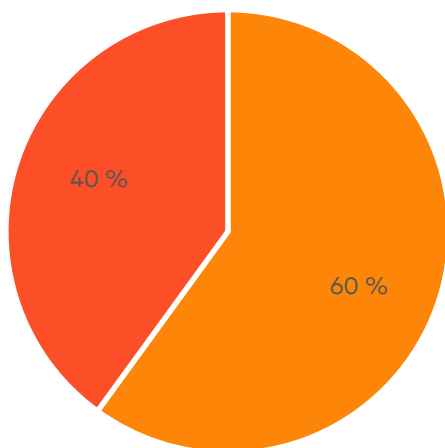
Tyypillisiä muita perusteita ovat muun muassa ainoa toimipiste, jossa oli vapaita paikkoja jäljellä (yleisin vastaus), hinta ja hyvät suositukset.

Lähde: Tampereen kokeilualueen vaihtoportaalii. Portaalin kyselyyn vastaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista.

# Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

## VAIHTAJIEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

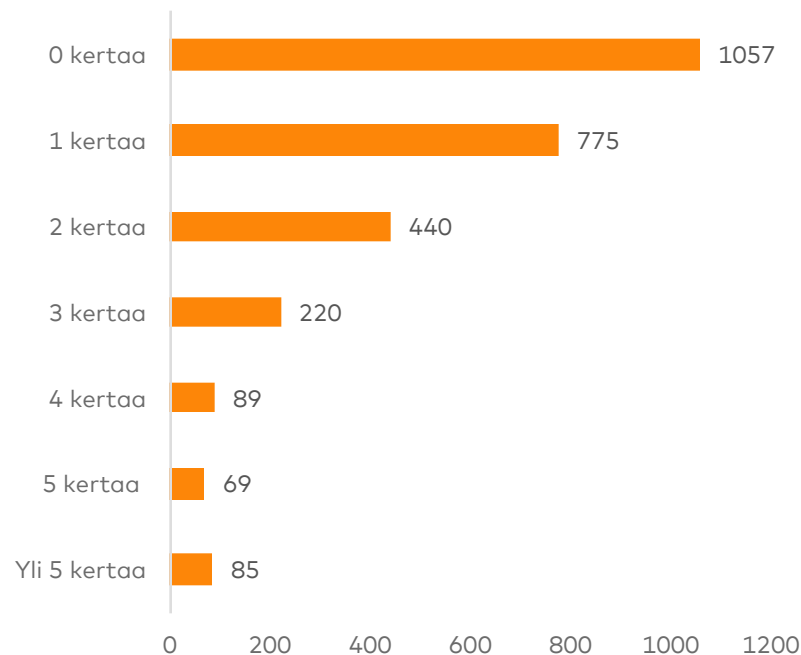
Eniten käyttämäni palvelu



- Terveyskeskuksessa tai terveysasemalla
- Yksityisellä lääkäriasemalla (ei työterveyshuolto)

Lähde: Tampereen vaihtoportaali. Portaalin kyselyyn vastaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista.

Julkisten suunhoitokäyntien määrä viimeisen 24 kuukauden aikana



Lähde: Tampereen vaihtoportaali. Portaalin kyselyyn vastaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista.

## Järjestäjän näkökulma

# Tiivistelmä järjestäjän näkökulmasta raportissa Q3/2018

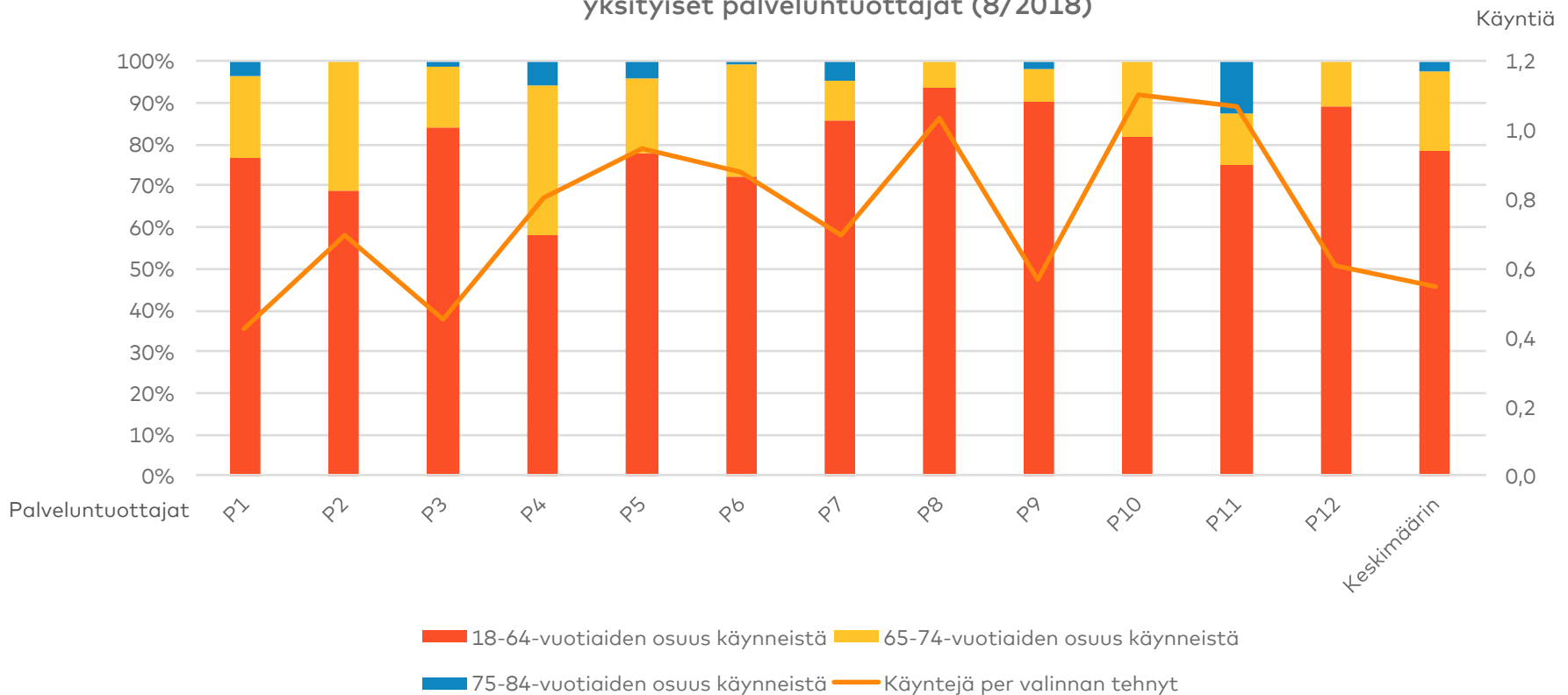
- Luvussa on tiivistetty maksetut kapitaatiokorvaukset palveluntuottajittain.
- Käynnit painottuvat työikäisiin, jotka ovat myös aktiivisimpia vaihtajia. Keski-Uudellamaalla myös iäkkäämmät ikäryhmät ovat vaihtaneet ja käyttäneet palveluita aktiivisesti.
- Keski-Uudenmaan kokeilussa, joka on alkanut alkuvuodesta, kuukausittaisten käyntimäärien keskiarvo per vaihdon tehnyt asiakas on laskenut kokeilun edetessä.

# Tampere - yksityisille palveluntuottajille maksetut korvaukset (6-7/2018)

Palveluntuottaja	Kiinteät korvaukset	Suorite-korvaukset	Satunnaiset käyttökorvaukset	Korvaukset yhteensä (EUR)
Attendo Hammaslääkäri palvelut Oy/ Attendo Hammaslääkäri Posti	42 500	36 200	5 400	84 000
PlusTerveys Hammaslääkärit Oy	20 600	26 900	400	47 800
Kotihammas Oy/ Kotihammas Tampere	18 600	6 100	1 300	25 900
Tullinhammas Oy/ Hammaslääkärikeskus Uusisuu	7 200	3 900	100	11 100
Mehiläinen Oy/ Hammas Mehiläinen, Tampere Finlayson	5 900	600	2 400	8 900
Coronaria Hammasklinikka/ Coronaria Dent Keskustori	2 700	2 200	500	5 400
Hymyhuulet Oy/ Hammaslääkäripalvelu Hymysuu	2 700	1 900	0	4 600
Satu Hannuksela Oy	800	2 500	200	3 400
Marja Heinonen, Hammaslääkäri	1 400	1 200	100	2 600
Hammaslääkäri Anne Latvanne	1 100	900	0	1 900
HammasFakta Oy	1 500	300	0	1 800
Tuomo Nalli Oy	600	600	0	1 200
<b>YHTEENSÄ (EUR, 6-7/2018)</b>	<b>105 300</b>	<b>83 100</b>	<b>10 100</b>	<b>198 600</b>

# Tampere – käyntien määrä suhteessa valinnan tehneisiin sekä ikäryhmien osuudet käynneistä

Käyntien määrä suhteessa valinnan tehneisiin sekä ikäryhmien osuudet käynneistä, yksityiset palveluntuottajat (8/2018)



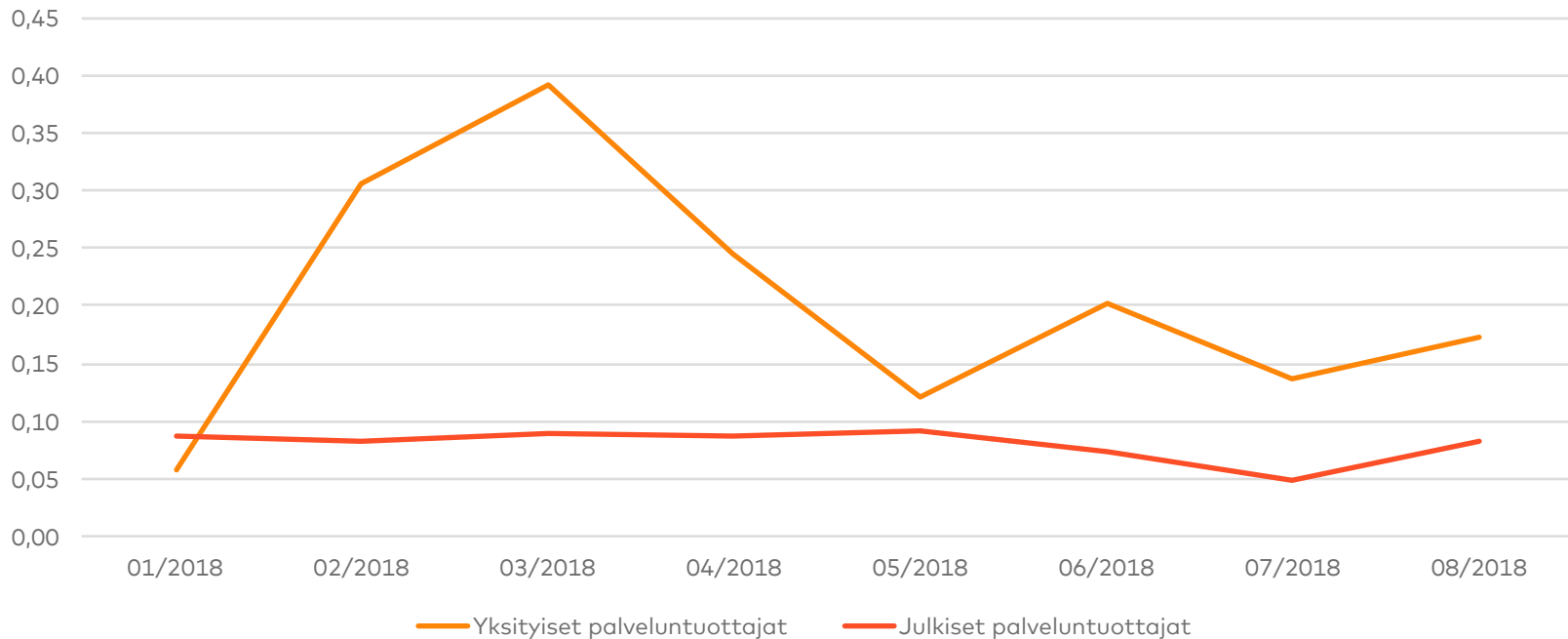


# Keski-Uusimaa - yksityisille palveluntuottajille maksetut korvaukset (6-8/2018)

Palveluntuottaja	Suorite-korvaukset	Kapitaatio-korvaukset	Korvaukset yhteensä (EUR)
HammasMehiläinen Hyvinkää	21 200	37 300	58 500
Kotihammas Järvenpää	800	400	1 200
Yhteensä (EUR, 6-8/2018)	22 000	37 700	59 700

# Keski-Uusimaa - käyntien määrä suhteessa valintoihin

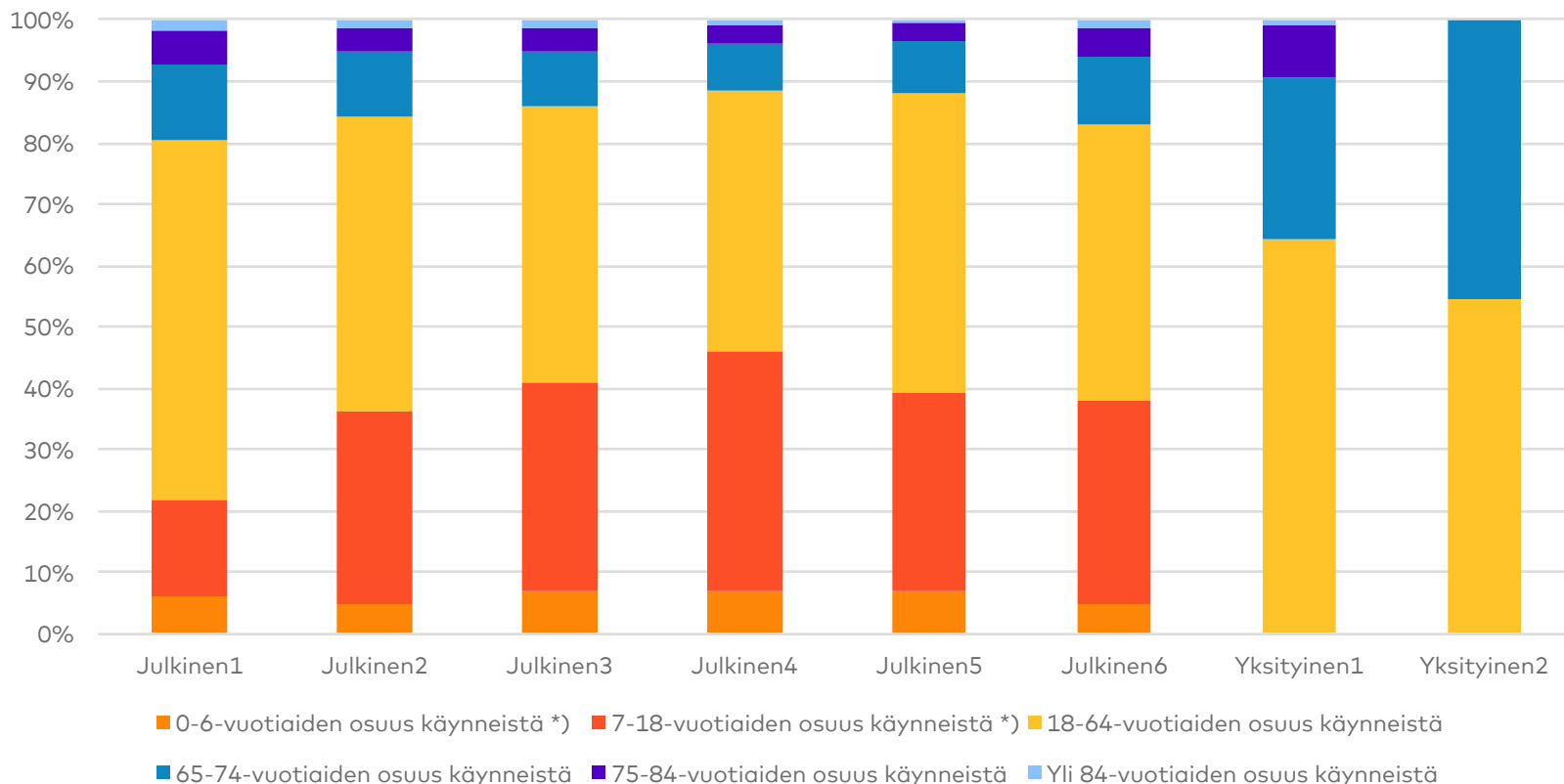
Käyntien määrä suhteessa valinnan tehneisiin (yksityiset) tai tekemättömiin (julkiset)



Huom! Keskimääräinen käyntien määrä yksityisillä tuottajilla on laskenut, mutta on huomattava, että kuukausikohtaiset erot käyntimäärissä ovat hyvin pieniä.

# Keski-Uusimaa - ikäryhmien osuudet käynneistä

Ikäryhmien osuudet kaikista asiakaskäynneistä (1-8/2018)



\*) Kokeilussa yksityisen palveluntuottajan voivat valita vain täysi-ikäiset.

## Palveluntuottajien näkökulma

# Tiivistelmä palveluntuottajan näkökulmasta raportissa Q3/2018

- Tampereen ja Keski-Uudenmaan kokeilut ovat varsin erilaisia tuottajien näkökulmista, minkä vuoksi toimintaa tukeneet ja haastaneet tekijät eroavat jonkin verran.
- Tietojärjestelmien osalta tuottajilla on ollut molemmilla alueilla haasteita, joskin eri syistä. Tampereella järjestäjän järjestelmän käyttö on vaatinut paljon koulutusta, mutta toisaalta Keski-Uudellamaalla tuottajien oman järjestelmän käyttö on tarkoittanut kaksinkertaista ja manuaalista työtä.
- Korvausten tason koetaan olevan melko hyvä Tampereella, kun taas Keski-Uusimaan malli on tuottajalle vahvasti tappiollinen kokeilun alussa.
- Keski-Uudellamaalla haasteena on, ettei kannuste- tai bonus-sanktiomalli tuottajien mukaan toimi toimintaa ohjaavana tai kannustavana tekijänä.
- Molemmissa kokeiluissa haasteena on kokeiluiden lyhyt kesto ja epävarmuus jatkosta. Lyhyen keston vuoksi on vaikea arvioida kokeilun vaikutuksia esimerkiksi kustannuksiin tai iensairauksiin.
- Käynnit painottuvat vahvasti hammaslääkärikäynteihin.

# Tiivistelmä tuottajien näkökulmasta

## **Ovatko korvausmenettelyt toimivia tuottajien näkökulmasta?**

Korvausmenettelyt ovat sujuneet maksuprosessin osalta sujuvasti Tampereella. Keski-Uudellamaalla laskutuksessa on ollut haasteita, mikä on ollut erityisesti pienten toimijoiden haaste. Bonus-sanktiomallin sekä kannusteiden logiikka koetaan sekavina molemmilla kokeilualueilla. Mallit eivät toimi toimintaa ohjaavina, sillä tuottajat saavat järjestelmästä harvakseltaan tietoa eivätkä pysty peilaamaan omaa toimintaansa mittareihin.

## **Kokeilujen liiketaloudellinen kannattavuus**

Tuottajat arvioivat kokeilujen kannattavuuden olevan heikkoa. Erityisen riskipitoista toiminta on kapitaatiokorvaukseen perustuvassa mallissa, missä alku on voimakkaan tappiollista. Tampereen mallissa toimintalogiikka on lähempänä ostopalvelua, mikä tekee toiminnasta ennakoitavampaa.

Pienten vaihtomäärien vuoksi kokeilut ovat pieni osa tuottajien toimintaa eikä kokeiluun osallistumisen motiivi ole ollut liiketaloudellinen kannattavuus, vaan tiedon saanti ja oppien hakeminen. Lisäksi keskeisenä vaikuttimena ovat olleet asiakkaiden toiveet; moni jo yksityisellä käynyt asiakas on toivonut tuottajansa osallistumista kokeiluun, jotta palvelun saisi edullisemmin. Toisaalta kokeilu on ollut myös hyvä väylä tavoittaa asiakkaita, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet yksityisiä suun terveydenhuollon palveluita.

# Tiivistelmä tuottajien näkökulmasta

## **Miten käytössä olleet tietojärjestelmäratkaisut ovat tukeneet kokeilujen toteuttamista? Millaisia vaatimuksia niihin liittyy?**

Tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset ovat aiheuttaneet tuottajille ylimääräistä ja osittain päällekkäistä työtä. Raportointi ja kirjaaminen ovat vieneet oletettua enemmän aikaa ja esimerkiksi Keski-Uudellamaalla tuottajilla ei ole pääsyä järjestäjän potilastietojärjestelmään, vaan tuottajat joutuvat lähettämään erikseen potilastiedot järjestäjälle. Toisaalta Tampereella tuottajien tulee käyttää järjestäjätahon järjestelmää, missä on myös ollut haasteita ja paljon opettelemista lyhyessä ajassa. Järjestäjän tarjoamien koulutusten lisäksi tuottajat ovat joutuneet järjestämään paljon sisäisiä koulutuksia tietojärjestelmiin liittyen.

Tuottajat korostavat järjestelmien olevan kriittisin kehityskohde ennen kuin mallia voi laajentaa.

# Tiivistelmä tuottajien näkökulmasta

## **Onko tuottajilla riittävät resurssit käytössään?**

Tuottajilla on hyvät resurssit käytössään. Osa tuottajista on joutunut palkkaamaan hieman lisää henkilöstöä, missä haasteena on ollut kokeilun lyhyt kesto - yleensä resursseja arvioidaan pidemmällä aikavälillä.

Asiakaskäyntejä ei ole ollut odotettua enempää, vaikka Tampereen kiintiöt täytyivätkin nopeasti. Vaihtajien käyttäytyminen on tuottajien mukaan noudatellut muun väestön käyttäytymistä. Suuri osa vaihdon tehneistä ei ole käynyt heti vastaanotolla, mikä on helpottanut tuottajien tilannetta.

## **Millaisia vaikutuksia kokeilulla on ollut kilpailun näkökulmasta?**

Kokeilualueille ei ole syntynyt uusia palveluntuottajia, mihin vaikuttaa myös kokeilujen lyhyt kesto ja asiakkaiden rajallinen määrä Tampereella. Erityisesti Tampereella nykyiset tuottajat ovat kuitenkin lähteneet innostuneesti mukaan ja asiakkailta on ollut paljon vaihtoehtoja.



# Tiivistelmä tuottajien näkökulmasta

## **Miten seuranta ja valvonta toteutuvat?**

Tuottajat kokevat seurannan ja valvonnan toimiviksi, ja hyvään keskusteluyhteyteen perustuviksi. Varsinaisia valvontakäyntejä ei ole toteutettu, mutta koska suun terveydenhuollon kokeilut ovat alkaneet hiljattain on yhteydenpito järjestäjän kanssa ollut muutenkin tiivistä. Tuottajat ovat käyneet yhdessä järjestäjän kanssa asiakaspalautteita läpi.

## **Onko kokeilulla ollut vaikutuksia tuottajien toimintaan ja prosesseihin?**

Pääsääntöisesti kokeilulla ei ollut suurta vaikutusta jo aiemmin toimineiden yritysten prosesseihin johtuen mm. kokeilun lyhyestä kestoista.

Pienemmät tuottajat ovat joutuneet rekrytoimaan hieman lisää henkilöstöä. Tavoitteena on ollut löytää henkilökuntaa, jolla on jo kokemusta julkiselta puolelta ja erityisesti järjestäjän käyttämistä potilasjärjestelmistä. Vastaanottoaikojen keskimääräistä kesto on myös jouduttu pidentämään joillain tuottajilla, sillä kokeilun vaatimat kirjaukset vievät huomattavasti enemmän aikaa.

# Muita toimintaa haastaneita

## Yhteisiä avaintekijöitä

**Kokeiluväestö on melko pieni erityisesti Tampereella, missä oli alun perin 4000 vaihtajan kiintiö.** Tuottajat olisivat toivoneet laajempaa väestöpohjaa, jotta kokeilu olisi ollut kannattavampaa sekä toisaalta tuonut enemmän oppeja tulevaa varten.

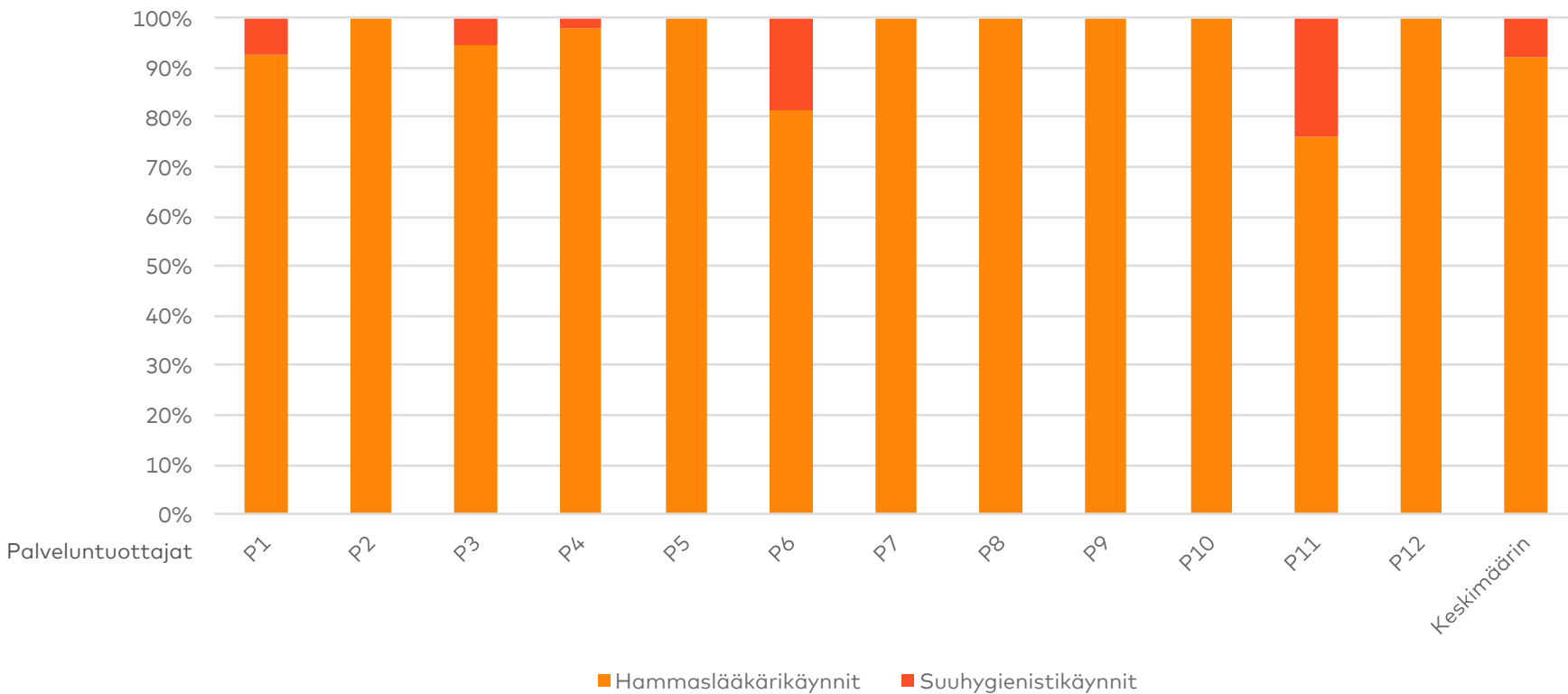
**Suun terveydenhuollon kokeilu on lyhyt oppien saamisen kannalta.** Suun terveydenhuollon palveluita käytetään tyypillisesti vuoden tai parin välein. Alle vuoden kokeiluaika ei anna realistista kuvaa toiminnasta eikä mahdollista esimerkiksi kokeilun kustannusvaikutusten tai ienterveyden vaikutusten analyysia.

**Kokeilujen alkaessa tuottajat eivät ole tienneet mihin sitoutuvat.** Tuottajat toivovat, että jatkossa vastaavien kokeilujen ja pilottien käytännön toteutus on pidemmälle mietitty siinä vaiheessa, kun tuottajat sitoutuvat mukaan toimintaan. Sääntökirjoissa on ollut epäselvyyksiä, minkä lisäksi ne on kirjoitettu vahvasti julkisen sektorin toimintaan perustuviksi.

**Kokeilussa ei ole mukana julkisia toimijoita.** Kattavan kokonaiskäsityksen ja mallien toimivuuden testaamisen kannalta olisi tärkeää tietää, miten julkinen sektori toimisi kokeilun puitteissa.

# Tampere - käyntien osuudet ammattiryhmittäin

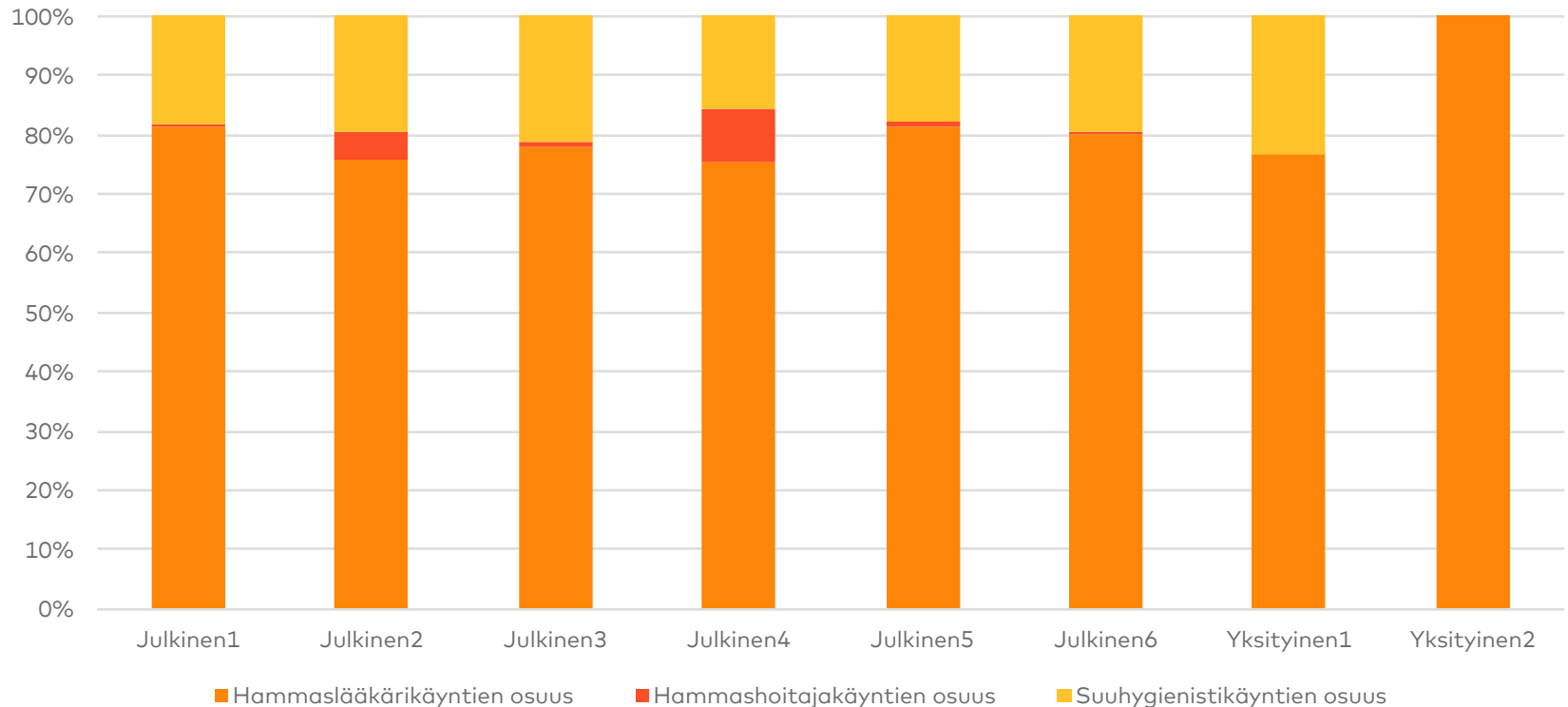
Käyntien osuudet ammattiryhmittäin, yksityiset palveluntuottajat (8/2018)\*



\*Tiedot saatavilla vain elokuun osalta

# Keski-Uusimaa - käyntien osuudet ammattiryhmittäin

Käyntien osuudet ammattiryhmittäin (1-8/2018)

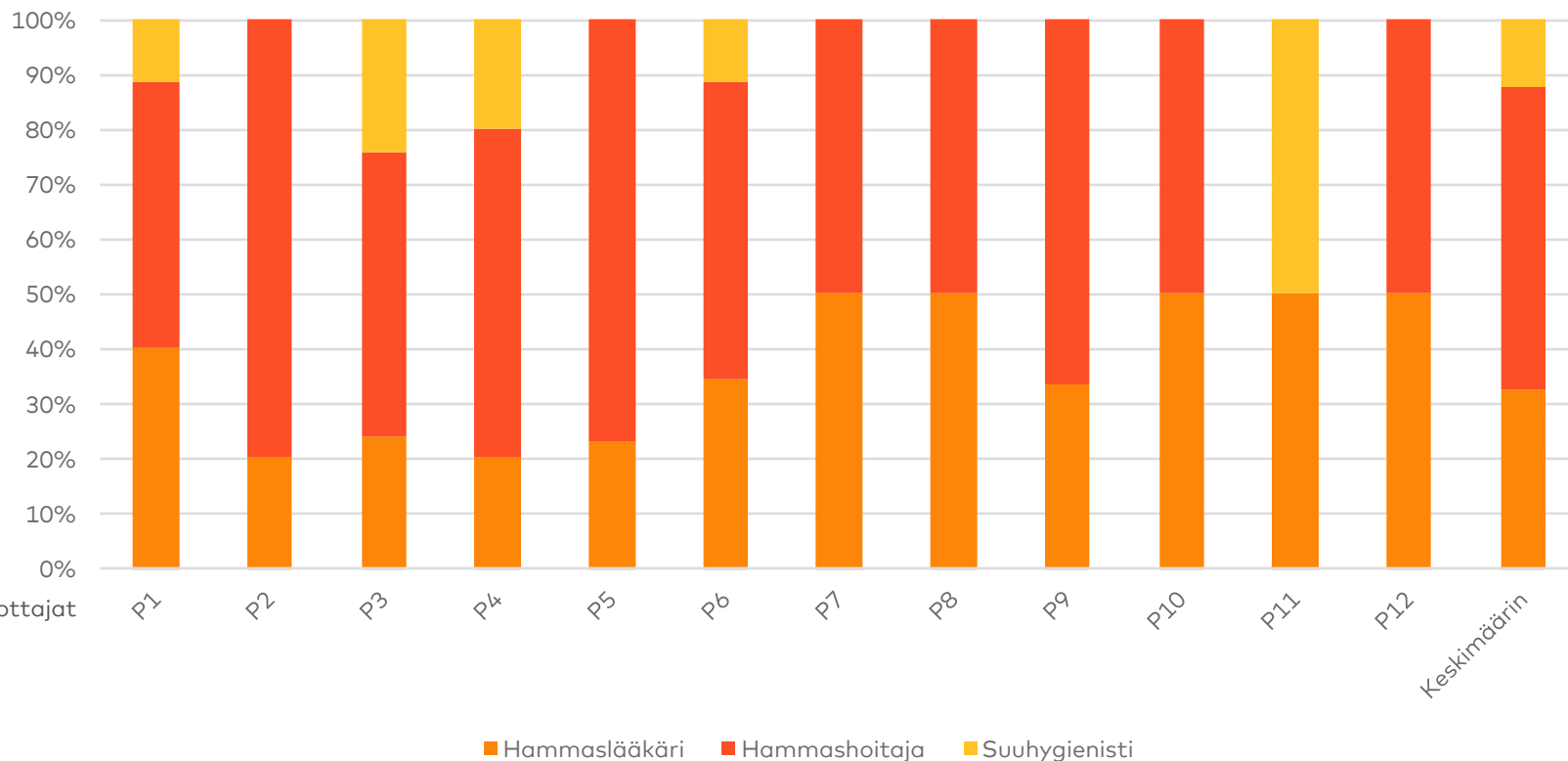


Yksityisten osalta on huomioitava, että kokeiluun voivat osallistua vain 18-vuotta täyttäneet. Tyypillisesti lapsilla ja nuorilla on enemmän suuhygienistikäyntejä.

## Henkilöstön näkökulma

# Tampere - ammattiryhmien osuudet henkilöstöstä

Ammattiryhmien osuudet henkilöstöstä, yksityiset palveluntuottajat  
(8/2018)



**Liitteet**  
**Arviointikehikko**

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>ASIAKKAAT</b>				
Ovatko kokeilussa mukana olevat (kokeilualueen väestö) tietoisia mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskyselyn vastaus ko. kysymykseen</li> <li>Vaihdon tehneiden %-osuus</li> <li>Asiakasyhteydenottojen lkm</li> <li>Medianäkyvyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely</li> <li>Mediatietokanta</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Pelkkä vaihdon tehneiden %-osuus ei kerro preferenssistä julkisen ja yksityisen välillä tai tietoisuudesta. Tämä vaatii, että kysely tehdään koko valintakokeilun populaatiolle.
Onko asiakkailta riittävästi palvelutarpeeseen sopivia vaihtoehtoja tarjolla?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluntuottajien määrä ja palvelutarjotin</li> <li>Uudelleenvaihtojen lkm</li> <li>Asiakaskyselyn vastaukset /asiakastytyväisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Tampereella tuottajan voi valita vain kerran suun terveydenhuollon kokeilun aikana, uudelleen vaihtojen määrää ei voida arvioida kokeilussa.
Onko asiakkailta riittävästi tietoja saatavilla valinnan tekemiseksi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskyselyn vastaukset /asiakastytyväisyys</li> <li>Uudelleenvaihtojen lkm</li> <li>Asiakasyhteydenottojen lkm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Tampereella tuottajan voi valita vain kerran suun terveydenhuollon kokeilun aikana.
Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valinnan tehneiden ikäjakauma (suhteessa kokeiluun kuuluvien jakaumaan)</li> <li>Hoitoväli</li> <li>Hoitojakson kesto</li> <li>Palveluiden käyttöhistoria</li> <li>Asiakaskyselyn vastaukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Vaihtajien sosioekonominen tausta ei ole kirjattu suun terveydenhuollon kokeilun osalta seurattaviin asioihin, mutta se on kiinnostava taustatieto, Palveluiden käyttöhistoriatietojen saatavuus riippuu Kelasta.
Onko palveluun pääsy sujuvaa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>T3</li> <li>Asiakastytyväisyys</li> <li>Vaihtojen syyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain	
Kokevatko asiakkaat tulevansa kuulluksi ja asiallisesti kohdelluiksi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastytyväisyys</li> <li>Vaihtojen syyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain	
Millaisia vaikutusmahdollisuuksia asiakkailta on omaan palveluunsa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastytyväisyys</li> <li>Valintojen syyt</li> <li>Palautekanavien määrä ja laatu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain	Myös palautteenannon ja vaikutuskanavien rakenteiden tarkastelua.



Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>JÄRJESTÄJIEN NÄKÖKULMA</b>				
Ovatko tuottajien hyväksymismenettelyt toimivia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien ja palveluntuottajien kokemukset</li> <li>Hyväksymismenettelyprosessin kesto (kokemuksena)</li> <li>Ulkopuolelle jäävät palveluntuottajat, yhteydenotot</li> <li>Prosessissa ilmenneet haasteet / onnistumiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut (mukana olevat ja ei-mukana olevat)</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Katsotaan kaksisuuntaisesti sekä järjestäjän että palveluntuottajan kokemusta
Ovatko tuottajien korvausmenettelyt toimivia järjestäjän näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksatusprosessien kesto (kokemuksena)</li> <li>Ulkopuolelle jäävät palveluntuottajat, yhteydenotot (ns. "syy jäädä pois")</li> <li>Maksatusprosessissa ilmenevät haasteet / onnistumiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Seurataan myös maksettua korvausmäärää
Vastaavatko tietojärjestelmät tarpeisiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käyttäjien ja tiedon hyödyntäjien kokemukset</li> <li>Tietojärjestelmäkustannukset ja – investoinnit (jos saadaan)</li> <li>Manuaalisen / kaksinkertaisen työn määrä (kokemuksena)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Puolivuosittain, haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Lisäksi voidaan asiakaskyselyssä kysyä näkemyksiä vaihtojärjestelmästä
Miten toiminnallinen integraatio toteutuu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien kokemukset</li> <li>Tarpeet täsmentää toimintaohjeita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Yksityisen ja julkisen integraatio
Miten seuranta ja valvonta toteutuu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valitus- ja korvausmenettelyjen lkm</li> <li>Kokemus seurannan työllistävyydestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien toimittamat tilastot</li> <li>Järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Puolivuosittain, haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Myös omavalvonta keskeistä.
Tuotetaanko kokeilussa riittävästi ja riittävän laadukasta asiakasinformaatiota?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Asiakasyhteydenottojen lkm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely ja - palaute, järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	
Miten asukkaiden vaikutusmahdollisuudet on varmistettu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palautekanavien määrä ja osuvuus (asiakastyytyväisyys)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely- ja palaute, järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Kvartaaleittain, kysely kerran vuodessa (2018), haastattelut 2018 ja 2019	Myös palautteenannon jne. rakenteen tarkastelua

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvensi	Huomioita
<b>PALVELUNTUOTTAJAT</b>				
Ovatko korvausmenettelyt palveluntuottajien näkökulmasta toimivia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liiketoiminnallinen kannattavuus</li> <li>Raportoinnin raskaus (kokemuksena)</li> <li>Ulkopuolelle jäävät tuottajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut (mukana ja ei-mukana olevat)</li> </ul>	Kvartaaleittain, haastattelut (2018 ja 2019)	Taloudellisista seurannaisvaikutuksista, kokeiluun osallistumisen este?
Vastaavatko tietojärjestelmät tarpeisiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluntuottajien kokemukset</li> <li>Manuaalisen / kaksinkertaisen työn määrä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluntuottajien haastattelut (mukana ja ei-mukana olevat)</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 19)	Kokeiluun osallistumattomille mahdoll. osallistumisen este
Kuinka laaja on palveluntuottajien asiakaskunta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaihtojen määrä / tuottaja</li> <li>Asiakaskäyntien lkm / tuottaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	Kvartaaleittain	
Miten palveluntuottajat pystyvät vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uudelleenvaihtojen lkm</li> <li>Jatkolähetteen määrä</li> <li>Palvelutarjottimet</li> <li>Asiakastyytyväisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kvartaaleittain, haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Miten yhteistyö järjestäjän kanssa toimii?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluntuottajien tyytyväisyys</li> <li>Järjestäjien tyytyväisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Onko palveluntuottajilla riittävät resurssit käytössään?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käynnit per henkilöstöresurssit (ammattiryhmittäin)</li> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Rekrytointitarpeet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> <li>Asiakaskysely- ja palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain, palveluntuottajien haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Millainen merkitys on palveluntuottajien viestinnällä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valinnan tehneiden vaihdon syyt</li> <li>Asiakaskyselyn vastaukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely- ja palautteet,</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kvartaaleittain, palveluntuottajien haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>HENKILÖSTÖ</b>				
Onko kokeilulla vaikutuksia henkilöstön työnjakoon ja organisointitapoihin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin</li> <li>Dokumentoidut muutokset prosesseissa ja organisoinnissa</li> <li>Henkilöstön kokemukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Palveluntuottajan toimittamat tilastot</li> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Vuoden 2018 lopussa	
Onko kokeilulla vaikutuksia palvelu- ja työprosesseihin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluinnovaatiot</li> <li>Henkilöstön ja johdon kokemukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Miten henkilöstö kokee palveluiden laadun?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön kokemus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018)	
Onko kokeilulla vaikutuksia henkilöstön työhyvinvointiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön työhyvinvointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018)	
Miten henkilöstö pystyy tukemaan asiakkaita valintojen tekemisissä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön kokemus</li> <li>Asiakkaiden kokemus</li> <li>Dokumentoidut prosessit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> <li>Asiakaskysely</li> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018), haastattelut 2018 ja 2019	Myös rakenteiden tarkastelua
Miten henkilöstö ylipäätään kokee kokeilut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asenteet kokeilua kohtaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018)	

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>YHTEISKUNTA</b>				
Toteutuvatko yhteiskunnalliset tavoitteet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lensairauksien ennaltaehkäisy ja hoito</li> <li>• Palveluiden kustannustehokkuus</li> <li>• T3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	lensairaudet 2018, muut tiedot kvartaaleittain	lensairauksien osalta ei ehditä arvioimaan vaikuttavuutta, mutta voidaan seurata kehitystä. Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista
Millaisia vaikutuksia kokeilulla on kilpailun näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien lukumäärä alueella</li> <li>• Kiinnostuneiden palveluntuottajien määrä</li> <li>• Hinnoittelun muutokset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien haastattelut (mukana ja ei-mukana olevat)</li> <li>• Järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Yhteenvetoanalyysi 2019
Millaisia vaikutuksia kokeiluilla on palvelujen hintoihin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinnoittelun muutokset – palvelujen markkinahinnat yksityisellä sektorilla kokeilun alussa ja kokeilun aikana / lopussa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	Kerran vuodessa	Erityisesti yhteenvetoanalyysissä 2019  Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista
Millaisia vaikutuksia kokeiluilla on kustannuksiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kustannusten muutokset (Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>		Erityisesti yhteenvetoanalyysi 2019
Syntykö kokeiluissa innovaatioita?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentoidut palveluinnovaatiot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjien ja palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Erit. yhteenvetoanalyysissä 2019 Huomioidaan myös tuote-, johtamis-, organisaatioinnovaatiot yms. Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>TALOUDELLISET SEURANNAISVAIKUTUKSET</b>				
Mitkä ovat kokeilun taloudelliset seurannaisvaikutukset suunhoitoyksikön toimintaan (julkinen ja yksityinen) näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaikutus asiakasmäärään (käynnit)</li> <li>Lisämyynti asiakkaille</li> <li>Vaikutus palveluiden kustannuksiin (määrä, kokonaiskustannukset ja yksikkökustannukset palvelutyypeittäin)</li> <li>Vaikutus henkilöstöresursseihin (hlötyökuukaudet ammattiryhmittäin sis. hallinnollinen hlökunta ja palkkakustannukset)</li> <li>Vaikutus muihin kustannuksiin (esim. tilat, markkinointi, hoitotarvikkeet)</li> <li>Palvelujen käyttöönoton kertaluonteiset kustannukset (tietojärjestelmät ja muut investoinnit)</li> <li>Innovaatioiden kustannukset / tuotekehitys</li> <li>Kapasiteetin käyttöaste (esim. käyntien kesto)</li> <li>Tilikauden tulos ja taseen loppusumma</li> </ul>	<p>Järjestäjän toimittamat tilastot</p> <p>Asiakaskysely 2018</p>	<p>Tiedot toivotaan pääasiassa kk-tasolla, mutta niiden toimittaminen ja raportointi tapahtuu kvartaaleittain</p> <p>Tilikauden tulos ja taseen loppusumma 1 krt / vuosi</p>	<p>Yksityinen siltä osin, kuin he tällaisia tietoja luovuttavat</p> <p>Lisämyynnistä ja markkinoinnista voidaan tiedustella myös asiakkailta kyselyllä.</p>
Millaisia muita tuotannollisia vaikutuksia kokeilulla on järjestäjän näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaikutukset suun terveydenhuollon erikoissairaanhoidon (lähetteiden lkm ja kustannukset)</li> <li>Vaikutukset päivystystoimintaan (asiakkaiden lkm ja kustannukset)</li> <li>Ennaltaehkäisevä suun terveydenhuolto (esim. yhteydenotot neuvontaan, asiantuntijapalvelut)</li> <li>Palveluntuottajien lkm</li> <li>Asiakasmaksutuotot</li> </ul>	<p>Järjestäjän toimittamat tilastot</p> <p>Ennaltaehkäisevään puoleen saadaan kokemuksia myös haastatteluista</p>	<p>Tiedot toivotaan pääasiassa kk-tasolla, mutta niiden toimittaminen ja raportointi tapahtuu kvartaaleittain</p>	